



**OFICINA DEL SECRETARIO**

*Lcdó. Omar J. Marrero Díaz*  
*Secretario*

GOBIERNO DE PUERTO RICO  
**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR**

Informe Status Planes Unidades Administrativas

**INFORMACION GENERAL DE LA AGENCIA**

**Base Legal**

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), se creó mediante la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada.

**Misión**

Educar, orientar, proteger y representar a los consumidores en la implantación de sus derechos al adquirir bienes y servicios. Ejercer esas funciones mediante servicios de calidad, de manera oportuna, a través de la educación, investigación, reglamentación, fiscalización, licenciamiento y los procedimientos adjudicativos, procurando el equilibrio, certeza y seguridad en sus relaciones con los proveedores y fomentando prácticas a un consumidor inteligente. Esta misión es ejecutada por los programas que agrupan la diversidad de funciones que se generan de los mandatos de leyes y reglamentos.

**Visión**

Velar por los derechos y el bienestar de los consumidores, promoviendo un ambiente de confianza y respeto entre consumidores y comerciantes.

**Servicios que Ofrece el Departamento**

El Departamento de Asuntos del Consumidor promueve la educación y orientación del consumidor en la solución adecuada de sus problemas de consumo y en el mejor uso de sus ingresos y de su crédito. Atiende, investiga y resuelve las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía. Implantando y vindicando los derechos de los consumidores a través de una estructura de adjudicación administrativa, concediendo los remedios pertinentes conforme a derecho.

Parte importante de sus funciones es el de fiscalizar la implantación de las leyes y reglamentos de protección al consumidor, entre estas, la inspección y comprobación de los sistemas de pesas y medidas utilizados en Puerto Rico para todos los propósitos comerciales, industriales y agrícolas. Además, certifica y fiscaliza diferentes áreas de la economía tales como: estacionamientos públicos, hospedajes para estudiantes, urbanizadores y constructores de vivienda en Puerto Rico y contratistas.

## **Estructura Organizacional**

El Departamento lo dirige un Secretario, quien es nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado. Su estructura es la siguiente: Oficina del Secretario, Oficina de la Subsecretaría, Oficina de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y la Pornografía Infantil en la Radio y la Televisión, Oficina de Tecnología Informática, Unidad de Estudios Económicos, Secretaria Auxiliar de Gerencia de Recursos Internos, Oficinas Regionales (7)- Arecibo, Bayamón, Caguas, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan, CODAC (Oficina en Fajardo), División Especial de Adjudicación de Querellas de Condominios, la División de Pesas y Medidas y Oficina de Antidiscrimen Comercial.

## **Plan de Trabajo (por unidades)**

*Oficina de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y la Pornografía Infantil en la Radio y la Televisión.*

- Se creó una Oficina de Pornografía dirigida a combatir la pornografía infantil, a educar sobre el uso y manejo del Internet, y sobre los peligros del “bullying”.
- Realizamos charlas educativas en decenas de escuelas públicas y privadas, impactando a cientos de estudiantes.
- Creamos y educamos con folletos de orientación sobre la pornografía infantil, el uso y manejo del Internet, y sobre los peligros del “bullying”.
- Organizamos la actividad TOMA 25, juntos a muchas escuelas del país.
- Creamos alianzas de colaboración con entidades como la Asociación de Colegios Privados y el National Center for Missing and Exploited Children.
- Convocamos y recibimos la visita de la educadora Anna Cody quien le brindó una charla educativa a maestros del país.
- Publicamos anuncios radiales sobre los peligros de la pornografía infantil.
- Seguimos avanzando con nuestras charlas y seminarios a las escuelas, y otras ferias organizadas por Municipios y entidades gubernamentales.

### ***Oficina de Tecnología Informática***

- Proyecto de Sistemas de Imágenes FileNet.
- Para el mes de Febrero del 2009 se empezó una Re-Implantación del Sistema de Querellas conocido como FileNet. Es bien importante resaltar de este logro, la ayuda de empleados de cada regional que pusieron todo su empeño en que esta aplicación funcionara, se aprobara y se dejara trabajando por lo menos basándose en aquellas situaciones y errores que presentó el año pasado. Los logros de estos esfuerzos alcanzados fueron:

- Las querellas no se están perdiendo.
- Los números de querellas no se están duplicando.
- Se ofrecieron adiestramientos a todos los empleados por funciones y se re adiestraron a todos que así lo requerían o solicitaban, motivándolos a utilizar la aplicación por falta de confianza al mismo.
- Se resolvieron errores de configuración que existían en los procesos.
- Se instaló el modulo de Process Analyzer que provee actualmente información para el Portal de Estadísticas de las Querellas. Este no estaba instalado y estaba incluido en los módulos adquiridos por la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Se resolvieron los errores de validación.
- Se resolvió el problema de las firmas.
- Mejoró el problema que había en la Comunicación entre cliente/servidor.
- Mejoraron las situaciones de Comunicación entre OGP/PRTC
- Se pudo recuperar la inversión de \$ 1, 000,000.000 invertida por OGP para este Proyecto.

### **Creación de Portal de Estadística**

Unos de los logros alcanzados por DACO fue la creación de un Portal de Estadísticas sobre las querellas en DACO. El DACO emprendió la implementación de un Portal Estadístico que le permitirá integrar y consolidar, de forma organizada y computarizada, los datos generados por el sistema de manejo de querellas. Este portal proveerá una interfaz de usuario común para toda la agencia, que permita a usuarios no técnicos consultar el sistema, hacer análisis y obtener la información requerida con relativa facilidad y agilidad. En adición, el sistema tiene unos informes predefinidos que son de uso repetitivo y que fueron creados a base de insumo ofrecidos por empleados que están constantemente trabajando con estadísticas en su área de trabajo a cada momento.

### **Los objetivos principales fueron:**

- Acceder los datos desde un sistema estandarizado y poder acceder los datos desde un sistema estandarizado de interfaces de pantallas para usuarios no técnicos
- Capacidad de análisis e investigación para personal no técnico.
- Automatización de los procesos de extractos, transformaciones y cargas de datos, de tal modo que libere al personal que actualmente lleva a cabo estas tareas manualmente, y que la información esté digerida y actualizada a la brevedad posible.
- Apoyo al proceso de toma de decisiones ligado a la división de Adjudicaciones.

## **Página Cibernética de DACO**

Otro logro alcanzado fue el Desarrollo de la página de DACO nueva. Esta página fue creada nueva debido que la anterior tenía falta de servicio al consumidor directamente, falta de organización, conglomeración de información, los cambios tardaban en actualizarse y presentaba problemas continuamente. En esta nueva página se desarrolló basándose en la Organización para los consumidores, contiene información más concisa, se actualiza al momento, no hay que esperar por un tercero para actualizarla, contiene un mapa colorido de Puerto Rico dividido por Regionales donde presenta con más claridad el lugar donde pertenece el pueblo y donde debe asistir para la Radicación de Querrela con su dirección e información para el consumidor. A esta página se añadió un servicio de gran valor y ayuda al consumidor, la sección de estatus de la Querrela. Esta integración de ofrecer al consumidor su estatus de su querrela desde la página le permite al consumidor ahorrarle tiempo y dinero sin tener que ir a DACO. En un futuro se seguirá actualizando para ofrecerles servicios directo para beneficios de los consumidores.

## **Programa "SiREF" Sistema de Registro de Entidades y Fiscalización**

Otro logro alcanzado durante el periodo del 2009-2010 fue el Desarrollo de la Aplicación de Sistema de Registro de Entidades y Fiscalización conocida por sus siglas como "SiREF" llevado a cabo por la Compañía NAGNOI. Esta aplicación recoge una serie de Programas creados en Access por la Oficina de Tecnología Informática al igual que sus bases de datos y las centraliza en un solo lugar. Esto trae como beneficio que las actualizaciones de las aplicaciones realizadas a nivel central puedan ser resueltas a su vez en todas las Regionales y no tener que visitar regional por regional para hacer los cambios. Al igual que la data de todas estas aplicaciones residen en un solo lugar y sería mucho más beneficioso poder realizar "Backup" a la data con la aplicación en un solo lugar. Otro beneficio de esta aplicación es que no requiere instalación de programa como Access sino que la misma es accedida por Web Base o sea por Internet y con permisos de acceso.

## **Sistema de Multas**

El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) implementó una solución para el manejo de entrada y pagos de Multas que sea eficaz, simple y completa. Con esta solución se buscó un sistema que consolide la información, expediente y flujo de una multa desde que se crea hasta que se da por cerrado con un pago o resolución. También buscó eliminar el uso de varios documentos repetitivos, mantener un expediente en línea que es fácil de manejar y proveer informes rápidos y descriptivos para sus procesos de negocio.

Al momento, se utilizaban dos sistemas que manejaban independientemente las multas. DACO hace sus entradas y seguimiento de multas en el Sistema de Multas, mientras recauda y mantiene los pagos en otro sistema, conocido como SAIR. La incomunicación de estos dos sistemas obliga a los usuarios a mantener sincronización manual de las multas y pagos de las mismas utilizando reportes, informes y expedientes que no contienen la misma información y muchas veces están incompleto.

La solución permitió a DACO aprovecharse de los beneficios y herramientas que provee SharePoint como sistema de manejo de contenido. Además se implementaron otras modificaciones que facilitaron el uso del sistema como se requiere para el proceso de negocios de DACO.

Actualmente esta aplicación esta en Producción y también provee una inteligencia de negocio donde ofrece estadísticas relacionadas sobre la data entrada. Existen varios procesos que los definen los Supervisores, Inspectores, Secretaria de Fiscalización, Jueces de Fiscalización, Abogado del Interés Público y el Recaudador de la Regional.

El Sistema de Multas se implantó el pasado 20 de noviembre del 2011 para la época de viernes Negro.

#### **Sistema de Registro de Entidades y Fiscalización "SIREF"**

Para diciembre del año 2011, se empezaron las actualizaciones de esta aplicación las cuales mejoran las situaciones que surgieron eventualmente después de implantada. Además, se estará incluyendo reportes nuevos muchos más concisos en la forma de presentar la información al usuario y la Oficina del Secretario de solicitarse de inmediato.

#### **Sistema de Pesas y Medidas 2012**

Este sistema debido a muchas situaciones que surgieron, en la Aplicación de Pesas y Medidas, sistema que permite llevar información sobre los servicios que ofrece los Inspectores de Pesas y Medidas y Mecánicos Autorizados sobre básculas, se decidió desarrollar un sistema aparte de éste. El mismo fue desarrollado tomando en consideración todos los detalles del diario de esa oficina con el insumo de los mismos empleados que conocen del área.

#### **Mejoras a la Infraestructura de Comunicación y Almacenamiento de DACO**

- Adquisición de cuatro (4) servidores con tecnología moderna con capacidad para hacer virtualizaciones. Con esto servidores se estará ahorrando espacio y costo de equipo.
- Proyecto de VOIP de Edificios Público-DACO.

Se relocizaron los servidores en el Piso 2 de Minillas en una infraestructura que cumple con todos los requisitos de seguridad, al igual que contiene una planta eléctrica, que en caso de emergencia, la comunicación con los servidores no se pierde y por ende los Sistemas siguen trabajando.

- Se implantó el Sistema Voz sobre IP "VOiP" en las Regionales de Arecibo, Bayamón, Caguas, Ponce, Oficina de Servicio en el Piso P de Regional San Juan, Minillas y próximamente las Oficinas Regional San Juan, Oficina del Secretario, Administración, Pesas y Medidas y Mayagüez. Su propósito principal es ahorro de dinero y facilitar la comunicación entre regionales.

### **Adiestramientos de Power Point a los Empleados de Educación**

Se ofreció adiestramiento a empleados de Educación debido a que estas personas son las responsables de Orientar e Informar al Consumidor sobre temas relacionados con las Leyes y Reglamentos que DACO rige.

### **Creación de Página Cibernética para la Búsqueda de Estatus de Querellas.**

Se desarrolló una página donde el Consumidor puede buscar el estatus de su querella sin tener que realizar una llamada o pasar por la oficina más cercana. Es un servicio directo al consumidor.

### **Desarrollo de Sistema de Registro de Vivienda**

Se desarrolló este Sistema debido a que en DACO no existía una Base de Datos que presentara la información de las Viviendas vendidas y disponibles. Antes toda la información llegaba en un Informe escrito y se archivaba. Ahora por una Orden Administrativa todos los desarrolladores deben registrarse utilizando el Registro de Vivienda donde se crea un perfil y eventualmente deben reportar las ventas o no ventas de viviendas que antes se enviaban a DACO.

### **Auditoría de la Oficina del Contralor**

De marzo del 2010 a enero 2011, se realizó una Auditoría de la Oficina del Contralor. Durante la misma se encontraron solo 6 hallazgos. Esto es un logro para Tecnología Informática porque de los 6 se habían resuelto cerca de 4. Estos 4 hallazgos contestados fueron procesos que nunca existieron pero fueron creados durante estos 3 años. En comparación con otras agencias que tienen el personal disponible pero los hallazgos eran muchos más. En las auditorías anuales que se hacen por la Oficina de Contralor siempre Tecnología cumplía con las informaciones solicitadas.

### **Desarrollo de la Página de DACOSAFEKIDS**

Se desarrolló en coordinación con la Oficina de Gerencia y Presupuesto una página para prevenir la pornografía infantil en los medios cibernéticos, el "Cyber Bulling", entre otros temas.

### **Desarrollo para aplicación de Querellas por Internet.**

Se desarrolló una aplicación para poder radicar las querellas por Internet. Esto será un servicio directo al Consumidor.

Plan de Trabajo 2013-2014

### **Desarrollo de DACO Mobile**

Este APP se estará desarrollando para los teléfonos inteligentes entiéndase iPhone y Android. Este sistema pretende que los consumidores puedan Radicar una Querella (Tomar Fotos y enviarla), tener las Alertas Disponibles, Ordenes Administrativas, Estatus de su Querella, etc.

### **Registro de Gasolina por parte de los Mayoristas para la Publicación en la Página**

Con este registro se podrá crear un perfil donde el detallista o mayorista pueda entrar directamente los precios de la gasolina en ese momento. Actualmente se envían por fax o correo electrónico.

### **Desarrollo de Inteligencia de Negocio para los Sistemas Existentes en lista como SIREF, Vivienda, etc.**

Se estará llevando a Inteligencia de Negocio las otras aplicaciones para tener un "Enterprise Resource Planner", para tener unas estadísticas mucho más accesibles al momento de solicitarla o verificarla.

### **Registro de Mayorista de Gasolina**

Este Proyecto pretende que los Mayoristas se registren mediante una programación, creen un perfil y envíen por Internet la información que hoy día se recibe por fax y correo electrónico.

### **Verificación de Gasolineras por los Inspectores mediante Monitoreos**

Este proyecto pretende ver en Monitores ubicados en Pesas y Medidas todas las gasolineras en todo Puerto Rico, mediante coordenadas, para verificar direcciones exactas de las mismas y saber qué Inspector está asignado a dar servicios a los mismos.

### **Adquisición de Equipos de Electrónicos**

Adquirir equipos electrónicos modernos para poder manejar aplicaciones que requieren muchos más recursos y puedan trabajar y maximizar las tareas.

### **Integración de DACO Querellas Online con Sistema de Querellas**

Proyecto para integrar la aplicación de DACO Querellas Online con el sistema de querellas interno y poder tener muchas más funciones de beneficios para el consumidor.

### **Sistema de Manejos de Servicio al Usuario**

Tener mecanizado un Sistema de Apoyo al Usuario y para poder registrar todos los servicios solicitados para sacar estadísticas y productividad del empleado.

### **Proceso de Digitalización y Administración de Documentos.**

Este proyecto pretende poder digitalizar todo documento de suma importancia y tenerlo disponible, de surgir cualquier emergencia, para los casos en que el expediente físico no esta disponible en ese momento. También protegería la información con acceso con privilegios y seguridad.

### **Proyecto de Registro de Licencias Online de Contratista, Hospedaje, entre otras**

Este proyecto pretende que lo comerciantes como Contratista, Hospedajes, Estacionamientos, Agencias de Cobro y Desarrolladores puedan enviar por Internet los documentos requeridos, para poder inscribirse o renovar sus licencias.

### **Integración de Fax Server a Infraestructura**

Poder recibir todos los fax enviados a las computadoras sin la intervención de un equipo de Fax. Esto traería una economía en equipos de fax, líneas análogas y espera de tiempo y servicios por el arreglo del equipo sin afectar los servicios al consumidor.

### ***Secretaría Auxiliar de Gerencia de Recursos Internos***

Conforme a la responsabilidad impuesta por la Ley Núm. 184 de 4 de agosto de 2004, y de acuerdo a los cambios surgidos en la estructura funcional y organizacional de la Agencia se revisó el Plan de Clasificación y Retribución. A estos efectos y conforme a la Ley, a partir de julio 2013, estableceremos tres (3) planes de clasificación por separado para puestos de las unidades apropiadas del servicio de carrera, los puestos excluidos de las unidades apropiadas del servicio de carrera y para los puestos del servicio de confianza.

De igual forma, el 14 de marzo de 2012, se firmó el Convenio Colectivo de la Agencia, conforme a la Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998, Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público. El mismo tendrá vigencia hasta el 13 de marzo de 2015.

### **División de Pesas y Medidas**

Se completó la relocalización de las instalaciones del Laboratorio de Pesas y Medidas y del Archivo Inactivo a un local perteneciente al Puerto Rico Industrial Development Company (PRIDCO). Con esta acción, la Agencia contará con unas facilidades que permitirá un aumento en el volumen de servicios de calibración, de equipo de pesar y medir, redundando en aumentos en recaudos.

### **Oficinas Regionales**

- Se inauguró la Oficina CODAC (Centros de Orientación Directa al Consumidor) ubicada en el Municipio de Fajardo. La misma impactará los pueblos de Luquillo, Fajardo, Vieques, Culebra y Naguabo, haciendo accesible los servicios de DACO a los consumidores.
- Se completó la mudanza de la Oficina Regional de Bayamón de un local privado a uno de la Autoridad de Edificios Públicos, con una mejor accesibilidad para los consumidores.
- Se logró mantener el servicio a los consumidores del área Este, mediante el apoyo ofrecido por la Oficina Regional de Caguas, atendiendo y reforzando la educación, fiscalización, otorgación de licencias, litigios, investigación de querellas de auto y construcción de la Oficina Regional de Humacao.
- La Oficina Regional de Humacao logró la reducción de las querellas presentadas contra los Concesionarios de Ventas de Vehículos de Motor mediante una comunicación efectiva con estos, educándoles sobre los procesos en el Departamento en beneficio de los consumidores.

**Oficina del Secretario, Oficina del Subsecretario**

El Departamento estará bajo la dirección de un Secretario quien será nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de conformidad con la Sección 5 del Artículo IV de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

- (a) Reglamentar, fijar, controlar, congelar y revisar los precios, márgenes de ganancias y las tasas de rendimiento sobre capitales invertidos a todos los niveles de mercadeo, sobre los artículos, productos y aquellos servicios que corriente y tradicionalmente se prestan y se cobran por horas o por unidad, se ofrezcan o se vendan en Puerto Rico, en aquellos casos que tales medidas se justifiquen para proteger al consumidor de alzas injustificadas en los precios, evitar el deterioro del poder adquisitivo del consumidor, y proteger la economía de presiones inflacionarias. Disponiéndose, que el Secretario vendrá obligado, además, a establecer y reglamentar las tarifas que deben cobrar los establecimientos privados que se dedican al cuidado de personas de edad avanzada y que residen en éstos, siguiendo las guías que se disponen para estos casos en el inciso (c) del artículo 8 de esta ley.
- (b) Atender consultas y ofrecer asesoramiento técnico y, además, prestar ayuda legal a los consumidores en casos meritorios.
- (c) Atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía. Cuando declare con lugar una querella, el Secretario ordenará al querellado perdedor que haya procedido con temeridad que pague total o parcialmente los gastos incurridos por el Departamento en su tramitación. El Secretario dispondrá por reglamento los cargos por concepto de gastos que deberá pagar el querellado perdedor.
- (d) Poner en vigor, implementar y vindicar los derechos de los consumidores, tal como están contenidos en todas las leyes vigentes, a través de una estructura de adjudicación administrativa con plenos poderes para adjudicar las querellas que se traigan ante su consideración y conceder los remedios pertinentes conforme a derecho, disponiéndose que las facultades conferidas en este inciso podrá delegarlas el Secretario en aquel funcionario que él entienda cualificado para ejercer dichas funciones.
- (e) Representar al público consumidor ante cualquier entidad privada u organismo público en cualquier asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor.
- (f) Comparecer por y en representación de los consumidores ante cualquier Tribunal, junta o comisión, organismo administrativo, departamento, oficina o agencia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y/o del Gobierno de los Estados Unidos en cualquier vista, procedimiento o asunto que afecte o pueda afectar los intereses del consumidor en general, de grupos de consumidores o de cualquier consumidor en particular.
- (g) Establecer las reglas y normas necesarias para la conducción de los procedimientos administrativos, tanto de reglamentación como de adjudicación, que celebre el Departamento.
- (h) Emitir órdenes (*subpoena*) para compeler la comparecencia de testigos y la producción de documentos y/o información.

(i) Interponer cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de esta ley y hacer que se cumplan las reglas, reglamentos, órdenes, resoluciones y determinaciones del Departamento.

(j) Reglamentar y fiscalizar los anuncios y las prácticas engañosas en el comercio, incluyendo la facultad de fiscalizar los reclamos sobre la calidad y demás cualidades de los productos y servicios, realizados a través de los distintos medios de comunicación, así como requerir de los anunciantes evidencia de la veracidad de los reclamos realizados.

(k) Reglamentar y fiscalizar la venta y mecanismos de distribución de franquicias en Puerto Rico en las áreas cubiertas en los incisos (a) y (j) de esta sección.

(l) Promover y establecer normas de calidad, seguridad e idoneidad en los servicios y en los productos de uso y consumo y requerir su cumplimiento. El Secretario podrá requerirle, dentro de un tiempo razonable, a toda empresa que venda algún producto u ofrezca algún servicio en Puerto Rico y que sea objeto de una querrela, investigación rutinaria o información que impugne la idoneidad del producto o servicio, que lleve a cabo pruebas de calidad, seguridad e idoneidad, realizadas según se disponga específicamente en cada caso y costeadas por la propia empresa. El Secretario podrá optar por mandar a realizar tales pruebas y cobrarle su costo o parte de éste a la empresa si el resultado revelase alguna falta en la calidad, seguridad e idoneidad del producto o servicio. También podrá cobrarle el costo en que incurra al divulgar cualquier advertencia relacionada con la calidad, seguridad e idoneidad del producto o servicio.

(m) Estimular la formación de agrupaciones privadas de consumidores con fines no pecuniarios, dedicadas exclusivamente a proteger y velar por los intereses del consumidor.

(n) Estudiar los problemas del consumidor y las mejores maneras de proteger sus intereses mediante la promulgación de la debida reglamentación.

(o) Recomendar la legislación que estime necesaria para proteger al consumidor. Recopilar, evaluar y divulgar legislación y reglamentación existente de protección al consumidor, estudios, opiniones y resoluciones, normas y procedimientos, transcripciones, y cualquier documento o grabación que obre en expedientes oficiales.

(p) Educar y orientar al consumidor en la adecuada solución de sus problemas de consumo y en el mejor uso de sus ingresos y de su crédito, utilizando para ello todas las técnicas y medios de comunicación a su alcance.

(q) Establecer la coordinación necesaria con otras agencias y organismos gubernamentales para la canalización efectiva de la educación y orientación del consumidor de acuerdo con los programas y actividades de cada agencia.

(r) Referir a los organismos, agencias o departamentos correspondientes aquellos asuntos y querellas que le[s] corresponda atender a los mismos bajo sus respectivas leyes.

(s) En coordinación con las demás agencias y departamentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, promover y velar por el cumplimiento de todas las leyes, reglas, reglamentos y órdenes que afecten los intereses del consumidor.

(t) Hacer contratos o convenios con personas o instituciones, públicas o privadas, tanto para llevar a cabo investigaciones, pruebas, exámenes o análisis sobre productos, artículos o servicios, como para llevar a cabo campaña de divulgación.

(u) Requerir que se lleven y guarden aquellos récords y otros documentos que fueren necesarios para poner en vigor las disposiciones de esta ley.

(v) Tomar declaraciones bajo juramento.

(w) Inspeccionar récord, inventarios, documentos y facilidades físicas y examinar las operaciones de personas o entidades sujetas a reglamentación bajo las disposiciones de esta ley y demás leyes que administra el Departamento. La persona o entidad objeto de la investigación deberá reembolsar las erogaciones razonables y adecuadas y los gastos incurridos en la investigación, a la presentación por el Secretario de una cuenta detallada de tales erogaciones o gastos. El Secretario dispondrá por reglamento los cargos por concepto de inspección o de examen que deberá pagar la persona o entidad intervenida; en ningún caso los cargos excederán el medio (0.5) del uno (1) por ciento del volumen anual del negocio.

(x) Adjudicar las querellas que la Oficina de Asuntos Monopolísticos del Departamento de Justicia, ríquese y procese en virtud de lo dispuesto en la [10 LPRA sec. 259].

(y) Cobrar, recibir, depositar y entregar el importe que corresponda a reclamaciones de consumidores por concepto de cualquier compensación, derecho o beneficio, como resultado de trámites administrativos o gestiones judiciales realizadas bajo las disposiciones de esta ley cuando tales cantidades sean consignadas en este Departamento o cuando no pueda localizarse a los consumidores. En estos casos el Secretario procederá según se establece en el artículo 25 de esta ley.

(z) Establecer un sistema de licencias y de fianzas para la venta y alquiler de bienes, productos y servicios que se ofrezcan en Puerto Rico, cuando ello sea necesario y propio para poner en efecto los propósitos de esta ley.

Desde el año 2009 al Presente se han aprobado varios Reglamentos entre aprobaciones y enmiendas.

#### **Oficina de Trato Igual**

Como parte de la Orden Administrativa 2011-006, la cual propuso el establecimiento de "La Ley Anti discrimin Comercial" y para cumplir con la política pública de velar para que toda empresa de los cincuenta 50 estados de la Nación con presencia en Puerto Rico ofrezca las mismas condiciones de acceso, venta, producción, bienes, servicios, garantías y entrega que se ofrecen a nuestros conciudadanos residentes en los demás estados de la Nación, el Departamento de Asuntos al Consumidor será el responsable de educar a las compañías sobre la relación de Puerto Rico con los Estados Unidos y las disposiciones de la ley, además de notificar a las dependencias gubernamentales

cuales son las empresas que han rehusado eliminar sus políticas discriminatorias, para que no realicen negocios con las mismas.

**Comité CASA (Comite de Asistencia Social Asegurada)**

El Secretario del Departamento es el Presidente del Comité CASA, comité creado para identificar todos los programas de asistencia social que se verán potencialmente afectados por el "Budget Control Act of 2011", el cual propone recortes en los fondos federales. Se preparó el informe de trabajo el cual debe comenzar a implementarse en enero 2013.

**Resumen de Asuntos sobre los cuales se recomienda atención inmediata**

Al momento de presentar este informe no existe asunto sobre el que se deba tomar acción inmediata en el nuevo cuatrienio, ya que todos los asuntos se están trabajando. En la actualización que se debe realizar luego de las elecciones, podremos identificar los mismos.



Lcdo. Omar J. Marreño Díaz  
Secretario